

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu penggerak perekonomian suatu daerah yang mampu memberikan peningkatan pendapatan suatu daerah/negara. Pengembangan pariwisata secara tidak langsung meningkatkan aktivitas bisnis sehingga menghasilkan kemakmuran bagi suatu daerah/negara. Berkaitan dengan hal tersebut, pariwisata juga menggairahkan dan meningkatkan aktivitas ekonomi lainnya, yang oleh Lundberg dalam (Ricardo, 2017) dinyatakan bahwa pariwisata memberikan efek berganda (multiplier effect).

Bahkan Kotler, Bowen, dan Makens dalam (Ricardo, 2017) menyatakan bahwa kegiatan perekonomian dalam pariwisata mengubah beban pajak kepada pengunjung dan bukan pada komunitas lokal. Hal ini mengindikasikan bahwa pengembangan pariwisata memberikan kontribusi sosio-ekonomi yang cukup signifikan pada pendapatan suatu negara/daerah tujuan. Pariwisata merupakan industri gaya baru yang mampu memacu pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan dalam mengaktifkan sektor lain di dalam negara penerima wisatawan.

Perkembangan pariwisata juga mendorong dan mempercepat pertumbuhan ekonomi. Kegiatan pariwisata menciptakan permintaan, baik konsumsi maupun investasi yang pada gilirannya akan menimbulkan kegiatan produksi barang dan jasa. Kemajuan tempat wisata juga tergantung dengan kualitas dari pegawai, pelayanan yang dihasilkan haruslah adil dan merata. Oleh karena itu setiap untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional. Pegawai atau aparatur pemerintah yang profesional sangat berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kemajuan dan peningkatan

kualitas pelayanan organisasi taman mini. Namun dalam kenyataannya hal tersebut tidaklah mudah.

Tempat wisata dan rekreasi merupakan tempat yang akan dikunjungi oleh masyarakat yang diharapkan dengan pelayanan publik yang akan mengarahkan tujuannya kepada *public service*, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran kinerja dengan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban para pegawai untuk tetap mengadakan perbaikan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang akan dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dapat menentukan kualitas pelayanan dan masyarakat yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Selama Pandemi *Covid-19* terjadi di seluruh dunia termasuk Indonesia, berdampak pada perekonomian Indonesia, selama diterapkannya *social distancing* selama pandemi sektor pariwisata pun terkena imbasnya. Taman Mini Indonesia Indah (TMII) merupakan salah satu tempat wisata yang terkena dampak dari pandemi *Covid19* yang menyebabkan Taman Mini Indonesia Indah sempat ditutup sementara untuk umum. Sehingga membuat ratusan pegawai terkena dampak pemotongan gaji. Hal ini berdampak juga terhadap keuangan perusahaan dan profesionalisme pegawai.

Khususnya di bidang koordinator museum dan hubungan kelembagaan pada Taman Mini Indonesia Indah peneliti melihat adanya permasalahan yang ada yaitu salah satunya sistem kerja yang dibagi menjadi 2 grup, 2 hari masuk dan 2 hari libur bergantian per grup sedangkan selama *Covid19* membutuhkan lebih banyak tenaga kerja untuk mengontrol pengunjung museum. Dan peneliti melihat kurang memadainya peralatan kerja yang digunakan sehingga membuat karyawan memiliki sifat menunda-nunda pekerjaan. Sistem kerja dan permasalahan yang berlaku pada saat ini sangat berpengaruh terhadap keefektifan kinerja yang akan diberikan oleh pegawai kepada perusahaan dan pengunjung wisata. Total jam kerja yang berlaku yaitu 8 jam kerja per hari dimulai pada pukul 08.00-16.00. Peneliti mengamati bahwa pegawai bidang

koordinator museum dan hubungan kelembagaan pada Taman Mini Indonesia Indah ada beberapa pegawai yang datang terlambat untuk bekerja sehingga tidak sesuai dengan peraturan jam kerja yang berlaku, dalam perihal ini dapat dikatakan bahwa kedisiplinan pegawai masih dalam kategori rendah di bidang koordinator museum dan hubungan kelembagaan pada Taman Mini Indonesia Indah uraian diatas didukung dengan adanya teori profesionalisme dari Martin Jr dalam buku (Nurbaiti, 2013) bahwa profesionalisme kerja pegawai mencakup 5 indikator yaitu; kemahiran dalam mempergunakan peralatan; kesiapan; tanggung jawab dalam pelayanan; disiplin; dan sikap pegawai.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Profesionalisme Pegawai Bidang Koordinator Museum Dan Hubungan Kelembagaan Pada Taman Mini Indonesia Indah”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan penulis kaji yaitu : Bagaimana peranan profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah?.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui bagaimana profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah (TMII).
- b. Membandingkan teori yang didapatkan pada saat kuliah dengan kehidupan sehari-hari, khususnya pada Taman Mini Indonesia Indah (TMII).
- c. Memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) di bidang sekretari.

### **2. Manfaat penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, manfaat yang ingin dicapai dengan dilakukan penelitian ini diantaranya:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi wahana bagi penelitian dalam penerapan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang dimiliki dengan kenyataan yang ada di lapangan.

b. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan mengajukan kontribusi kepada literatur dan peneliti lain yang berminat di bidang administrasi perkantoran, sehingga bisa disebarkan kepada generasi mahasiswa untuk dapat belajar lebih banyak lagi tentang profesionalisme pegawai.

c. Bagi Koordinator Museum dan Hubungan Kelembagaan TMII

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi KMHK TMII untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai.